บทที่ 4

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความเห็นใจของผู้ประเมินที่ทราบและไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาไม่มีนัยสำคัญ ดังนั้นสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ผู้ประเมินที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาและผู้ประเมินที่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาจะประเมินระดับความเห็นใจแตกต่างกันจึงไม่ได้รับการสนับสนุน ผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ บลาส และเฮค (Blass and Heck, 1975) ซึ่งพบว่าผู้ประเมินที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาและผู้ประเมินที่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาประเมินระดับความเห็นใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ[1] อย่างไรก็ตาม การที่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกัน ก็อาจจะเนื่องมาจากสภาพการณ์การฝึกประเมินระดับความเห็นใจและสภาพการณ์ในการทดลองที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ในการวิจัยของ บลาส และเฮค นั้น ผู้รับการทดสองได้รับการฝึกประเมินระดับความเห็นใจจากแถบบันทึกเสียงการสนทนาในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในสภาพการณ์จริง และให้ประเมินระดับความเห็นใจในการตอบสนองของผู้ปรึกษาต่อข้อความของผู้มาขอปรึกษาจากแถบบันทึกเสียงเช่นกัน ดังนั้นจึงมีตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งอาจมีผลต่อการประเมิน เช่นน้ำเสียง ท่วงทีการพูดของผู้มาขอปรึกษาและผู้ปรึกษา ดังที่ คาร์คัฟฟ์ (Carkhuff, 1967) กล่าวว่ากุญแจสำคัญของการประเมินระดับความเห็นใจคือความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองของผู้ปรึกษาต่อการแสดงออกของผู้มาขอปรึกษา

---

[1]Charles D. Blass and Edward J. Heck, "Accuracy of Accurate Empathy Ratings," Journal of Counseling Psychology 22(1975): pp. 243-246.

ทั้งอารมณ์ที่แสดงออกและเนื้อหา ซึ่งรวมทั้งด้านน้ำเสียงและวาจาของทั้งผู้มาขอปรึกษาและผู้ปรึกษา[1] นอกจากนั้น จากการวิจัยของฟริดแมนและสโตน (Fridman and Stone, 1978) ยังปรากฏว่า เงื่อนไขในการฝึกประเมินระดับความเห็นใจเป็นตัวแปรประการเดียวที่มีผลต่อการประเมินระดับความเห็นใจ จึงดูเหมือนว่าผลการประเมินโดยใช้มาตรความเห็นใจจะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขและวิธีการที่ผู้ประเมินได้รับการฝึกหัดให้ใช้มาตรความเห็นใจ ซึ่งวิธีการฝึกที่ดีที่สุดควรเป็นวิธีการที่แสดงถึงคำจำกัดความตามทฤษฎีของความเห็นใจ การที่จะเปรียบเทียบผลการวิจัยที่ใช้มาตรความเห็นใจจึงจำเป็นที่จะต้องมีวิธีการฝึกประเมินที่เป็นมาตรฐาน หากยังไม่มีวิธีการฝึกที่เป็นมาตรฐานดังกล่าว ตัวแปรที่สำคัญที่สุดก็จะถูกละเลย และการเปรียบเทียบผลการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินระดับความเห็นใจที่มีวิธีการฝึกประเมินแตกต่างกันจึงไม่เหมาะสมนัก[2] อย่างไรก็ตามก็ยังไม่มีวิธีการฝึกประเมินระดับความเห็นใจที่เป็นแบบแผนแน่นอน ดังที่กอร์มอลลี่ และฮิล (Gormally and Hill, 1974) ให้ข้อสังเกตไว้ว่าหากยังไม่มีวิธีการฝึกประเมินระดับความเห็นใจที่เป็นมาตรฐาน ผลการวัดจากมาตรความเห็นใจก็อาจจะแตกต่างกันไปในการศึกษาวิจัยแต่ละชิ้น[3]

สาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ประเมินที่ทราบข้อมูลและไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ

---

[1]Robert R. Carkhuff, Helping and Human Relation: A Primer for Lay and Professional Helpers. pp. 176-177.

[2]Myron S. Fridmsn and Shelley C. Stone, "Effect of Training Stimulus Context, and Mode of Stimulus Presentation on Empathy Ratings," Journal of Counseling Psychology 25(1978): pp. 131-136.

[3]James Gormally and Clara E. Hill, "Guidelines for Research on Carkhuff's Training Model," Journal of Counseling Psychology 21(1974): pp. 542-547.

ผู้มาขอปรึกษาประเมินระดับความเห็นใจไม่แตกต่างกันในการวิจัยครั้งนี้อาจเนื่องมาจากในการประเมินระดับความเห็นใจนั้น เพียงข้อมูลที่ได้จากข้อความสนทนาระหว่างผู้มาขอปรึกษาและผู้ปรึกษา ก็อาจจะเพียงพอสำหรับการพิจารณาในการประเมินระดับความเห็นใจ ดังผลการวิจัยของทรูซ์ (Truax, 1966) ซึ่งปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างในค่าเฉลี่ยของการประเมินระดับความเห็นใจไม่ว่าจะมีข้อความของผู้มาขอปรึกษาหรือไม่[1] ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ประเมินสามารถประเมินระดับความเห็นใจได้จากข้อความของผู้ปรึกษาเท่านั้น และผลการวิจัยของฟริดแมนและสโตน (Fridman and Stone, 1978) ซึ่งปรากฏว่าสิ่งแวดล้อม (Context) ของสิ่งเร้าในการประเมิน ได้แก่การประเมินระดับความเห็นใจของผู้ปรึกษาจากการสนทนาในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาระหว่างผู้มาขอปรึกษา การตอบสนองของผู้ปรึกษา และการตอบสนองของผู้มาขอปรึกษาที่ตามมา การประเมินระดับความเห็นใจของผู้ปรึกษาจากการสนทนาในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาระหว่างผู้มาขอปรึกษาและการตอบสนองของผู้ปรึกษา กับการประเมินระดับความเห็นใจจากข้อความของผู้ปรึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงว่าข้อความของผู้มาขอปรึกษาไม่มีผลต่อการประเมิน[2] นอกจากนั้นในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในสภาพการณ์จริงซึ่งผู้ปรึกษาจะต้องสื่อความเห็นใจไปสู่ผู้มาขอปรึกษาก็จะต้องเป็นไปโดยที่ผู้ปรึกษาไม่จำเป็นจะต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษา ดังที่แบรมเมอร์และชอสตรอม (Brammer and Shostrom, 1968) กล่าวว่า ความเข้าใจในทางจิตบำบัดหรือการปรึกษาเชิงจิตวิทยานั้น ไม่เกี่ยวข้องกับ

---

[1]Charles B, Truax, "Influence of Patient Statements on Judgement of Therapist State ments During Psychotherapy," Journal of Clinical Psychology 22(1966): pp. 335-337.

[2]Myron S. Fridman and Shelley C. Stone, "Effect of Training Stimulus Context, and Mode of Stimulus Presentation on Empathy Ratings," Journal of Counseling Psychology 25(1978): pp. 131-136.

ความรู้ของผู้ปรึกษาเกี่ยวกับข้อมูลของผู้มาขอปรึกษา[1] เอเว่อรี่ ดอเกลลี่ และเดนิช (Avery, D'Augelli and Danish, 1976) พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในการประเมินระดับความเห็นใจจากข้อความสนทนาในการปรึกษาเชิงจิตวิทยาระหว่างการประเมินจากข้อความของผู้มาขอปรึกษา การตอบสนองของผู้ปรึกษา และการตอบสนองของผู้มาขอปรึกษาที่ตามมา กับการประเมินจากข้อความของผู้มาขอปรึกษาและการตอบสนองของผู้ปรึกษาโดยไม่มีการตอบสนองของผู้มาขอปรึกษาที่ตามมา ซึ่งผลการวิจัยนี้แสดงว่า "ความถูกต้องเหมาะสม" ของความเห็นใจในการตอบสนองของผู้ปรึกษาจากโลกทัศน์ของผู้มาขอปรึกษาไม่มีผลต่อการประเมินระดับความเห็นใจ นอกจากนั้นผลการวิจัยนี้ยังแสดงว่าการจับคู่ระหว่างปฏิกิริยาของผู้ปรึกษาต่อข้อความของผู้มาขอปรึกษาเป็นสิ่งที่มีผลมากที่สุดต่อการประเมินระดับความเห็นใจที่แสดงออกโดยผู้ปรึกษา ดังนั้นจึงมิใช่เฉพาะการตอบสนองของผู้ปรึกษาเท่านั้นที่ถูกประเมิน แต่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองของผู้ปรึกษากับการแสดงออกในตอนต้นของผู้มาขอปรึกษาที่ถูกประเมิน[2]

อนึ่ง ในการประเมินระดับความเห็นใจตามวิธีการโดยทั่วไปนั้น คาร์คัฟฟ์ (Carkhuff, 1967) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าในการประเมินข้อความที่มีลักษณะเป็น "การสับเปลี่ยนกันได้กับความรู้สึกที่บุคคลที่ 2 แสดงออก ในแง่ที่เป็นการแสดงความรู้สึกและความหมายในระดับเดียวกันพอประมาณ" ซึ่งจัดเป็นความเห็นใจในระดับ 3 นั้น

---

[1] Lawrence M. Brammer and Everett L. Shostrom, Therapeutic Psychology: Fundamentals of Actualization Counseling and Psychotherapy, 2d ed. (New Jersey: Prentice - Hall Inc., 1968), p. 178.

[2] A.W. Avery, A.R. D'Augelli and S. Danish, "An Empirical Investigation of the Construct Validity of Empathic Understanding Ratings," Counselor Education and Supervision 15(1976): pp.177-183.

อาจพิจารณาได้จากการสนทนาในแต่ละช่วงระหว่างผู้มาขอปรึกษาและผู้ปรึกษา นั่นคือ การตอบสนองของผู้ปรึกษาต่อการแสดงออกของผู้มาขอปรึกษาก็เพียงพอแล้วสำหรับสนองวัตถุประสงค์ของการประเมิน แต่ก็มิได้หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการสนทนาระหว่างผู้มาขอปรึกษากับผู้ปรึกษาที่มากขึ้นจะไม่เป็นประโยชน์ในการประเมิน แต่การสนทนาระหว่างผู้มาขอปรึกษาและผู้ปรึกษาคู่หนึ่งก็เป็นจำนวนที่น้อยที่สุดในการพิจารณาข้อความที่แสดงความเห็นใจระดับ 3 ส่วนการพิจารณาข้อความที่แสดงความเห็นใจระดับอื่น ๆ นั้นจะต้องพิจารณาว่าผู้มาขอปรึกษาได้ใช้การตอบสนองของผู้ปรึกษาให้เป็นประโยชน์ในการสำรวจตนเองอย่างมีความหมาย ค้นหาความหมายหรือทำความเข้าใจใหม่ ๆ ในการที่จะตอบสนองต่อการตอบสนองของผู้ปรึกษาหรือไม่ ซึ่งอาจจะต้องการข้อมูลเพิ่มขึ้น[1] เมื่อพิจารณาระดับต่าง ๆ ของความเห็นใจตามมาตรความเห็นใจของคาร์คัฟฟ์ จะเห็นได้ว่า สำหรับการประเมินความเห็นใจในระดับ 1 ถึง 4 นั้น อาจทำได้โดยพิจารณาจากการสนทนาระหว่างผู้มาขอปรึกษาและผู้ปรึกษาเท่านั้น เพราะเป็นการประเมินโดยอาศัยพฤติกรรมที่ผู้มาขอปรึกษาแสดงออกในขณะนั้นเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา เช่นการแสดงความเห็นใจในระดับ 1 ได้แก่การแสดงออกของผู้ปรึกษาที่.. "มิได้เอาใจใส่อย่างเพียงพอหรือมีพฤติกรรมที่นำให้ไขว้เขวไปจากคำพูดและพฤติกรรมของผู้มาขอปรึกษาอย่างเด่นชัด กล่าวคือได้สื่อสารถึงความรู้สึกของบุคคลที่ 2 น้อยกว่าที่บุคคลที่ 2 ได้แสดงออกอย่างเด่นชัด" การแสดงความเห็นใจในระดับ 2 ได้แก่ การแสดงออกของผู้ปรึกษาที่มีลักษณะดังนี้.." ในขณะที่บุคคลที่ 1 ตอบสนองต่อความรู้สึกที่บุคคลที่ 2 ได้แสดงออกนั้นเขาทำในลักษณะที่เป็นการละเลยความรู้สึกสำคัญจากการสื่อสารของบุคคลที่ 2 "ในระดับ 3" การแสดงออกของบุคคลที่ 1 ในการตอบสนองต่อความรู้สึกที่บุคคลที่ 2 แสดงออกมานั้นมีความหมายที่สับเปลี่ยนกันได้กับความรู้สึกที่บุคคลที่ 2 แสดงออกในแง่ที่เป็นการแสดงความรู้สึกและความหมายในระดับเดียวกันพอประมาณ" และ

---

[1]Robert R. Carkhuff, Helping and Human Relations: A Primer for Lay and Professional Helpers p. 176.

ในระดับ 4.. "บุคคลที่ 1 ได้ตอบสนองเพิ่มเติมนอกเหนือไปจากการแสดงออกของบุคคลที่ 2 พอประมาณ ในลักษณะที่เป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกในระดับที่ลึกลงไปกว่าที่บุคคลที่ 2 สามารถแสดงออกได้ด้วยตนเอง" ซึ่งผู้ประเมินอาจพิจารณาได้จากการแสดงออกของบุคคลที่ 2 คือผู้มาขอปรึกษา ส่วนการแสดงความเห็นใจในระดับสูงสุดคือระดับ 5 นั้น มี "ความถูกต้องเหมาะสม" เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย กล่าวคือ "การตอบสนองของบุคคลที่ 1 ได้เพิ่มเติมความรู้สึกและความหมายจากการแสดงออกของบุคคลที่ 2 อย่างเด่นชัดในลักษณะที่ (1) เป็นการแสดงความรู้สึกในระดับที่ลึกลงไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งเป็นความรู้สึกที่บุคคลที่ 2 ไม่สามารถแสดงออกได้ด้วยตนเอง หรือ (2) ในกรณีที่บุคคลที่ 2 กำลังสำรวจตนเองอย่างลึกซึ้ง จะเป็นการอยู่กับบุคคลที่ 2 ในขณะที่เขากำลังอยู่ในความรู้สึกที่ลึกที่สุด ซึ่งการประเมินความเห็นใจในระดับนี้อาจจะต้องพิจารณา ความถูกต้องเหมาะสม ในการตอบสนองของผู้ปรึกษาโดยมีโลกทัศน์ของผู้มาขอปรึกษาเป็นเกณฑ์ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ จะเห็นได้ว่าปรากฏความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการประเมินความเห็นใจในระดับ 5 ของผู้รับการทดลองทั้ง 2 กลุ่มอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการประเมินข้อความทั้ง 10 แล้วก็ไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งอาจเนื่องมาจากข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาที่เสนอแก่ผู้รับการทดลองในกลุ่มทดลองนั้นเป็นการเสนอที่มิได้ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะศึกษาหรือทำความเข้าใจกับโลกทัศน์ของผู้มาขอปรึกษาได้เท่าที่ควร เนื่องจากผู้รับการทดลองดังกล่าวมิได้เกิดความต้องการที่จะศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและมิได้มีแรงจูงใจเป็นส่วนตัวในการที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาผู้นี้ จึงอาจมิได้เกิดความประทับใจมากพอที่จะนำโลกทัศน์ของผู้มาขอปรึกษาที่ได้จากการอ่านเอกสารข้อความเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษามาเป็นเกณฑ์ในการประเมิน ประกอบกับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ฝึกหัดผู้รับการทดลองในการประเมินระดับความเห็นใจโดยให้พิจารณาจากข้อความของผู้มาขอปรึกษาและการตอบสนองของผู้ปรึกษาเท่านั้น จึงอาจเป็นผลให้ผู้รับการทดลองประเมินระดับความเห็นใจโดยพิจารณาจากข้อความของผู้มาขอปรึกษาและการตอบสนองของผู้ปรึกษาเท่านั้น เงื่อนไขในการฝึกจึงอาจจะมีผลต่อการประเมินดังที่ได้กล่าวมาแล้ว อย่างไรก็ตามวิธีการในการ

เสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาในการวิจัยครั้งนี้ก็เป็นไปในทำนองเดียวกับการวิจัยของบลาสและเฮค (Blass and Heck, 1975) ที่ได้กล่าวมาแล้ว

แต่หากผลการวิจัยนี้มิได้เกิดจากความบกพร่องของข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษาที่เสนอให้ผู้ประเมินในกลุ่มทดลองแล้ว การอภิปรายผลการวิจัยนี้ก็อาจทำได้ในอีกแง่หนึ่ง คือในแง่ของความแม่นตรงตามโครงสร้างของมาตรความเห็นใจ เมื่อพิจารณาตามความหมายของความเห็นใจตามทฤษฎีหรือแนวคิดแล้วจะเห็นได้ว่าโลกทัศน์ของผู้มาขอปรึกษานั้นมีความสำคัญมากในการที่จะพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของการตอบสนองของผู้ปรึกษา และในทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบยึดผู้มาขอปรึกษาเป็นศูนย์กลางนั้น มโนทัศน์ของผู้มาขอปรึกษามีความสำคัญมาก แต่การประเมินมาตรความเห็นใจในการวิจัยครั้งนี้มิได้สนับสนุนความสำคัญของโลกทัศน์ของผู้มาขอปรึกษาอย่างที่ควรจะเป็น ฟริดแมนและสโตน (Fridman and Stone, 1978) กล่าวว่าการประเมินระดับความเห็นใจนั้นตามเหตุผลแล้วควรจะไว (Sensitive) ต่อความรู้ของผู้ประเมินเกี่ยวกับบุคคลและสิ่งที่ผู้ปรึกษาได้ตอบสนอง[1] ข้อสงสัยเกี่ยวกับความแม่นตรงตามโครงสร้างของมาตรความเห็นใจนี้ จะเห็นได้จากผลการวิจัยของ ทรูซ์ (Truax, 1966) ซึ่งปรากฏว่าข้อความของผู้มาขอปรึกษาไม่มีผลต่อการประเมินระดับความเห็นใจ[2] ซึ่งขัดแย้งกับความหมายทางทฤษฎีของความเห็นใจ เนื่องจากบุคคลไม่อาจจะประเมินความถูกต้องเหมาะสมของความเห็นใจจากการแสดงออกของผู้ปรึกษาได้หากปราศจากข้อความของผู้มาขอ

---

[1]Myron S. Fridman and Shelley C. Stone, "Effect of Training Stimulus Context, and Mode of Stimulus Presentation on Empathy Ratings," Journal of Counseling Psychology 25(1978): pp. 131-136.

[2]Charles B. Truax, "Influence of Patient Statements on Judgement of Therapist Statements During Psychotherapy," Journal of Clinical Psychology 22(1966): pp. 335-337.

ปรึกษาซึ่งควรจะเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมดังกล่าว รวมทั้งผลการวิจัยของฟริดแมนและสโตน (Fridman and Stone, 1978) เอเวอรี่ ดอเกลลี่ และเดนิช (Avery, D'Augelli and Danish, 1976) ซึ่งแสดงว่าความถูกต้องเหมาะสมของความเห็นใจตามโลกทัศน์ของผู้มาขอปรึกษาไม่มีผลต่อการประเมินระดับความเห็นใจที่แสดงออกโดยผู้ปรึกษา อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยในครั้งนี้ก็ยังไม่อาจจะสรุปแน่นอนลงไปได้เนื่องจากมีตัวแปรอื่น ๆ เช่น เงื่อนไขของการฝึกประเมิน สภาพการณ์การทดลอง และประสิทธิภาพของการเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอปรึกษา เข้ามาเกี่ยวข้อง ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นภายในผู้ประเมิน (Interrater Reliability) ในการประเมินของผู้รับการทดลองทั้ง 2 กลุ่ม จะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพของแบบฝึกประเมินระดับความเห็นใจ ดังนั้นจึงอาจนำแบบฝึกประเมินระดับความเห็นใจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปใช้เป็นประโยชน์ในการฝึกปฏิบัติผู้ปรึกษาในการประเมินระดับความเห็นใจก่อนที่จะมีการฝึกหัดให้ตอบสนองด้วยความเห็นใจต่อไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย